



**PROCEDURA DI GESTIONE SISTEMA INTEGRATO
QUALITA', SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE E RESPONSABILITÀ SOCIALE**

PSA03
Gestione reclami e segnalazioni SA8000

Rev.	Data	Variazione	Emesso RQHSE-SA	Verificato RD/SPT	Approvato DG
00	29/07/2022	Prima emissione	D. Zacchello	G. Vendramin	A. Vendramin
01	01/03/2024	Revisione modulistica e distribuzione	D. Zacchello	G. Vendramin	A. Vendramin
02	14/11/2025	Revisione 4.1	D. Zacchello	G. Vendramin	A. Vendramin

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI.....	3
3	DEFINIZIONI	3
4	MODALITÀ OPERATIVE.....	3
	4.1 <i>Invio del reclamo</i>	3
	4.2 <i>Requisiti e supporto</i>	4
	4.3 <i>Gestione del reclamo</i>	4
	4.4 <i>Chiusura del reclamo</i>	4
5	MODULISTICA APPLICATA	4

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di CEV S.p.a. La procedura è applicata a tutti i reclami/segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

2 RIFERIMENTI

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000
- Codice Etico
- ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015, ISO 45001: 2018

3 DEFINIZIONI

- SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza equilibrata di rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)
- RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Invio del reclamo

Ogni persona può presentare suggerimenti e sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il segnalante può farsi promotore di reclami inviandoli:

- tramite form presente sul sito internet aziendale
- tramite la casella di posta dedicata SPT@impresacev.com
- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000
- tramite l'Ente di Certificazione SA8000

SI Cert S.a.g.l.

Via Kennedy n°35 - 84044 ALBANELLA (SA)

Telephone: 800.98.38.73

email: reclamisa8000@sicert.net

SAAS at: Social Accountability Accreditation Services, 15 West 44th street, 6th Floor New York, NY 10036; Tel: +1 (212) 391-2106 fax: +1 (212) 684-1515

email: saas@saasaccreditation.org

4.2 Requisiti e supporto

Il segnalante può utilizzare il form a disposizione nel sito internet compilando i campi specifici; se il segnalante è un dipendente o collaboratore CEV può, altresì, utilizzare il modello unico per le segnalazioni Mod. NC.02

Il reclamo effettuato secondo questa procedura NON può avere forma anonima. CEV s.p.a. si impegna a garantire la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, e la protezione del segnalante secondo i principi di tutela contro gli atti ritorsivi, adottati nella gestione delle segnalazioni di reato (procedura whistleblowing).

Le segnalazioni di reato devono essere effettuate tramite il portale delle segnalazioni Whistleblowing presente sul sito internet

4.3 Gestione del reclamo

CEV S.p.a. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il segnalante, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al persona vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

CEV garantisce il massimo impegno per la risoluzione ai problemi evidenziati e per attuare azioni di prevenzione e protezione al fine di evitare che si verifichino situazioni analoghe o simili.

CEV adotta una politica contro tutte le forme di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

Le segnalazioni ricevute da CEV tramite le modalità descritte al punto 4.1 sono raccolte dal Responsabile del sistema di gestione integrato e, quelle inerenti il sistema di Responsabilità Sociale inviate al SPT.

L'SPT gestisce tutti i reclami come non conformità, quindi, successivamente all'analisi di veridicità e cause, ne coordina la risoluzione, in collaborazione con il responsabile RQHSE-SA, facendo intervenire le funzioni responsabili di mettere in atto le azioni correttive ritenute necessarie.

4.4 Chiusura del reclamo

Successivamente alla verifica di chiusura positiva dell'Azione Correttiva il SPT informa l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

5 MODULISTICA APPLICATA

Ambito	Codice	Titolo documento	Responsabile archiviazione	Archiviazione [cartaceo (c) informatico (i)]	Periodo minimo di conservazione
QHSE-SA	MOD NC.02	Modello unico delle segnalazioni	RQHSE-SA	Uff. QHSE (c) - server (i)	5 anni